



ID-58723 MARTA

CUSTOMER SERVICE

IDIOMAS

ESPAÑOL: Nativo

INGLÉS: Upper Intermediate +
(Certificado Shafston International
College, Brisbane, Australia)

OXFORD Test of English Certificate (B2)

SOFT SKILLS

Técnicas de atención al cliente
Solución creativa del problema
Gestión de conflictos
Comunicación efectiva
Trabajo en equipo

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Customer Fullfilment - Atención al Cliente

IKEA Las Rozas / Sept 2021 - Actualidad

- Asesoramiento al cliente
- Gestión de cambios y devoluciones
- Gestión de incidencias a través de SAMS
- Gestión de reclamaciones internas
- Control de cajas y gestión de efectivo
- Creación de facturas
- Gestión de informes de inventario, apertura y cierre de tienda

Marketing Assistant

Finca Prados Moros / Julio 2021 - Actualidad

- Realización de Prácticas Universitarias (julio 2021- sept 2021)
- Estrategia de marketing para redes sociales
- Creación de contenido
- Planificación de crecimiento de negocio a través de la metodología de la Incubadora Despegue.
- Gestión de CRM
- Análisis sistemático propio y de la competencia
- Análisis de KPIs

Customer Service - Sales Assistant- Head Cashier

Levis Strauss / Julio 2020 - Mayo 2021

KenzoParís / Sept 2018 - Feb 2019

Michael Kors / Abril 2015 - Dic 2017

Zara España / Mayo 2013 - Abril 2015

- Atención personalizada al cliente con objetivos diarios de venta
- Conocimiento del producto, materiales, manufactura y características especiales de cada colección
- Responsable de operaciones de caja y gestión de efectivo (Cobros, devoluciones, incidencias)
- Apertura y cierre de tienda
- Fidelización del cliente a través de CRM
- Control diario de KPIs
- Mantenimiento de los estándares en tienda
- Control y reposición de stock y mantenimiento de almacén

EXPERIENCIA INTERNACIONAL

Brisbane, Australia

Front of house - Hostess

Rico Bar & Dining / Oct 2019 - Marzo 2020

- Recepción de clientes
- Gestión de reservas
- Gestión de los espacios en sala

FORMACIÓN ACADÉMICA

Grado en Administración y Dirección de Empresas

Universidad Rey Juan Carlos / 2016 - Actualidad

Técnico Superior en Gestión Comercial y Marketing

F&E Formación / 2013 - 2015



ID-58723 MARTA

CUSTOMER SERVICE

LANGUAGES

SPANISH: Native language

English: Upper Intermediate +
(Shafston International College
Certificate, Brisbane, Australia)

OXFORD Test of English Certificate (B2)

SOFT SKILLS

Customer service
Problem-Solving with creativity
Communication skills
Teamwork

WORK EXPERIENCE

Customer Fullfilment - Customer service

IKEA Las Rozas / Sept 2021 - Currently

- Customer advice
- Returns and changes management
- Incidents management (SAMS)
- Internal complaints management
- TPV coltro and cash management
- Invoices
- Inventory reports, store opening and closing reports.

Marketing Assistant

Finca Prados Moros / July 2021 -Currently

- University Internship (july 2021- sept 2021)
- Social media strategy
- Content creator
- Business growth strategy though Incubadora Despegue Methodology
- CRM management
- Own business and competition analysis
- KPIs analysis

Customer service - Sales Assistant - Head Cashier

Levis Strauss / Julio 2020 - Mayo 2021

KenzoParís / Sept 2018 - Feb 2019

Michael Kors / Abril 2015 - Dic 2017

Zara España / Mayo 2013 - Abril 2015

- Personalized customer service
- Knowledge of the product, materials, manufacture and special characteristics of each collection
- Cash operations and cash management manager (Payments, returns, incidents)
- Store opening and closing
- CRM customer loyalty
- KPIs control
- Visual merchandising
- Stock control and replenishment, warehouse maintenance

INTERNATIONAL EXPERIENCE

Brisbane, Australia

Front of house - Hostess

Rico Bar & Dining / Oct 2019 - Marzo 2020

- Customer reception
- Booking management
- Space management

EDUCATION

Admission and Business Management Degree

Universidad Rey Juan Carlos / 2016 - Currently

Commercial Management and Marketing

F&E Formación / 2013 - 2015